КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

Mystery Shopping

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Содержание

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

Информации о компании:
структура компании, услуги компании, наша география

Метод Mystery Shopping:
задачи, виды, этапы кампании, организация полевого этапа

Отчет по результатам кампании:
формат отчета, примеры отчетов, примеры проектов

Заказать исследование

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Структура компании

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

1 2 3

«Консалтинг роста» - группа консалтинговых компаний и агентств, ориентированных на развитие бизнеса наших клиентов, повышение эффективности маркетинга, увеличение продаж, рост выручки.

Стратегический консалтинг

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

Управление продажами

Агентство Стратегических Продаж

Организационный консалтинг и проектирование

HR inform

Маркетинговый консалтинг и исследования

Life-Marketing

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Услуги компании

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

1 2 3

«Консалтинг роста» успешно сотрудничает с компаниями в различных сферах: розничная торговля (одежда, обувь, аксессуары), производство и дистрибуция продуктов питания, бытовые услуги, финансы и банковский бизнес, ресторанный бизнес, строительство, производство стройматериалов и т.д.

- Стратегический консалтинг и разработка стратегии компании
- Активизация и увеличение продаж (система роста продаж)
- Маркетинговые исследования, изучение и анализ рынков (рынки B2b и B2c)
- Изучение и анализ работы конкурентов и benchmarking
- Mystery shopping (таинственный покупатель)
- Retail audit (аудит торговых точек)
- Опросы потребителей (анкетирование), изучение потребительского спроса (глубинные интервью)
- Проведение фокус-групп, холл-тестов и тестирование продукции/услуг

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Наша география

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

❶ ❷ ❸

«Консалтинг роста» имеет реальный опыт успешно реализованных проектах как в России, так и в странах СНГ

80
городов и регионов России

100
региональных партнеров

8
стран СНГ

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Задачи Mystery Shopping

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

Mystery Shopping вспомогательный инструмент, с помощью которого компания может оценить, насколько эффективно ее корпоративные сообщения транслируются в повседневной практике:

Комплаенс/соответствие требованиям

Оценка соответствия деятельности и основных операций компании на рынке как внутренним принятым стандартам, так и нормам государственного регулирования с целью дальнейшего содействия защите и укреплению бренда через соблюдение этих стандартов качества.

Мониторинг конкурентов

Использование метода Mystery Shopping в качестве инструмента конкурентной разведки: приобретение уникального опыта, позволяющего дифференцировать свой бизнес и повысить ценность своего бренда; выявление передового опыта в соответствующей отрасли; поддержание прочной базы знаний конкурентов

Оценка безопасности

Оценка адекватности и степени эффективности мер безопасности в процессе обслуживания Клиентов, обнаружение текущих недостатков с целью дальнейшего предотвращения финансовых потерь в точках обслуживания.

Бенчмаркинг

Определение существующих преимуществ предлагаемого сервиса на рынке, позволяющих превзойти конкурентов и повысить долю рынка; возможности для оценки своей позиции по конкретным параметрам в целом по отрасли

Оценка соблюдение стандартов

Контроль соблюдения стандартов обслуживания Клиентов сотрудниками на постоянной основе, сравнение стандартов, принятых в компании, с другими компаниями в соответствующей отрасли

Анализ потребностей в обучении персонала

Выявление слабых мест в цепочке обслуживания, которые указывают на необходимость обучения и улучшения профессиональных навыков сотрудников; последующая оценка реальной эффективности обучения; возможности для улучшения существующих образовательных программ

Стимулирование персонала

Результаты кампании Mystery Shopping могут быть использованы в процессе коучинга, разработки систем премирования персонала, системы бонусов, других поощрительных программ

Последовательное улучшение

Получение инструмента, позволяющего измерить действительно значимые параметры сервиса для потребителя, которые напрямую влияют на увеличение продаж и степень удовлетворенности клиентов, и способствующего планомерному улучшению данных показателей

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Виды проверок Mystery Shopping

1 2 3 4

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

Персональные проверки

Покупатели посещают точку обслуживания клиентов в соответствии с графиком как обычные клиенты. Во время визита они могут совершать покупки, получать информацию об услугах, делать заказы, совершать возврат купленного товара, выполнять аудиторские процедуры и т.д.

Розничная продажа; Ресторанный бизнес; Банки; Фитнес; Гостиничный бизнес; Здравоохранение; Заправочные станции; Автомобили и т.д.

Телефонные проверки

Call центры; Гостиничный и туристический бизнес; Информационные технологии и телекоммуникации; Здравоохранение и т.д.

Телефонные проверки распространены в тех отраслях, где телефонная связь является неотъемлемой частью обслуживания клиентов. Звонки могут быть записаны для последующего ознакомления и анализа.

Интернет проверки

Покупатели посещают сайт, группу в социальных сетях, чтобы сделать заказ, просмотреть услуги, задать вопросы, оценить простоту использования, оставить комментарий и т.д., так проверяется время отклика вашего персонала и качество обслуживания.

Гостиничный и туристический бизнес; Информационные технологии и телекоммуникации; Интернет-коммерция; Недвижимость и т.д.

Гибридная кампания

Банки; Гостиничный и туристический бизнес; Здравоохранение; Недвижимость; Автомобили и т.д.

Многие компании сегодня взаимодействуют со своими клиентами на нескольких уровнях, и имеют потребность в оценке качества обслуживания на каждом из них. Гибридная кампания подразумевает оценку полного цикла взаимодействия клиента с услугой/ продуктом/ брендом

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Этапы кампании Mystery Shopping

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

Мы тесно сотрудничаем с Клиентом на всех этапах кампании, чтобы ее программа отражала реальные бизнес-приоритеты и потребности обслуживания клиентов.
Также каждый проект имеет четкую, последовательную и логичную структуру:

- **Предварительный этап**
  - Согласование формата отчета
  - Согласование оцениваемых стандартов
  - Создание оценочных шкал
  - Определение категории потребителя
  - Согласование частоты и длительности посещений
- **Проектирование программы кампании**
  - Подготовка легенды и инструментария
  - Программирование анкеты
  - Обучение тайных покупателей
- **Старт кампании**
- **Предоставление и обсуждение результатов**
  - Формирование отчета о кампании
    - Онлайн отчет
    - E-mail
  - Анализ менеджмента
    - Таблица рейтингов
    - Сводная таблица баллов
    - GAP-анализ

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Организация полевого этапа

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

1 2 3 4

1 График визитов

Претенденты подают онлайн-заявку, чтобы стать «тайными покупателями». Заявители, отвечающие нашим требованиям, получают по электронной почте учебные материалы и проходят квалификационные тесты. После их успешного завершения сотрудник может быть допущен к совершению тайных визитов, согласно заранее оговоренным дате и времени визита.

2 Осуществление визитов

После подтверждения намерения принять участие в кампании, тайный покупатель получает по электронной почте с помощью нашей онлайн-системы бриф и анкету, которую необходимо заполнить после завершения визита. Бриф-это документ, отражающий легенду тайного покупателя и цель его визита, а также обязательные требования к отчету.

3 Личные отчеты по проверке

Каждый тайный покупатель при регистрации в онлайн-системе получает свой логин. После завершения визита тайный покупатель обязан в течение суток заполнить персональный отчет в онлайн-системе, а также заполнить анкету в электронной форме (количественный и качественный отчеты).

4 Оценка качества визитов

Заполненный отчет появляется в списке задач полевого менеджера, который приступает к анализу его качества, точности и последовательности, и корректирует согласно требованиям Клиента. Менеджер связывается с тайным покупателем с целью уточнения противоречивых аспектов отчета. Отчеты, не соответствующие стандартам, удаляются, совершается дополнительный визит.

5 Клиентский отчет

Клиент имеет возможность войти в систему через личный кабинет и ознакомиться/загрузить к себе все доступные отчеты. После модерации отчета нашей командой, онлайн-система создает PDF-документ отчета, который также можно переслать по электронной почте всем заинтересованным пользователям.

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Онлайн-отчет по проекту

«Консалтинг роста» предлагает своим Клиентам набор онлайн-инструментов, позволяющих «настраивать» свой отчет по проекту

Личный кабинет пользователя:
немедленное обновление текущих результатов при входе в систему через логин и пароль

Сводные отчеты:
возможности построения сводных отчетов по результатам проверок с помощью нескольких щелчков мыши

Диаграммы и графики:
графическое представление трендов и результатов трекинга

Построение отчетов в различных разрезах:
отчеты по регионам, региональным менеджерам, торговым точкам

PDF-версии отчетов и возможности быстрой передачи документов по электронной почте

Мультимедиа контент:
возможность оперативно просмотреть изображения, аудио или видеофайлы по проекту

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Примеры отчетов

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

1 2 3 4 5 6 7

№	Региональный менеджер	Общий показатель	База						
1	Вся Россия	87,1%	140	87,1%	100	94,4	98,2	96,3	90,4
2	Борис Чарчян	88,9%	30	88,9%	89,9	91,8	96,6	92,0	88,6
3	Драгош Гуцу	88,9%	25	88,9%	100	95,6	90,3	98,0	98,2
4	Наталья Охотина	87,5%	28	87,5%	97,2	100	97,5	100,0	32,5
5	Наталья Щербакова	86,8%	25	86,8%	100	88,5	91,4	87,2	90,0
6	Татьяна Ешкина	83,3%	32	83,3%	88,9	95,3	99,7	98,4	86,1

Консолидированный отчет:

детализация результатов по всем возможным уровням анализа: в разрезе структурных подразделений, регионов, торговых точек, раскрывающая причины общей оценки по каждому показателю.
Возможность настройки отчета по собственному предпочтению Клиента: возможность сортировки, цветовые шкалы, фильтрация, группировка и т.д.

Сравнительный анализ:

Доступный для просмотра и понимания отчет, включающий сравнительный анализ результатов по каждому показателю в текущий и предыдущий период.

Простые распределения:

наглядная оценка показателей по степени эффективности работы сотрудников, а также изменений показателей с течением времени;
сравнение показателей каждого подразделения по общей оценке или любому другому параметру.

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Реализованные проекты: пример 1

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

1 2 3 4 5 6 7

Проект "Тайный покупатель" для крупной компании - производителя окон и оконных конструкций:

Москва

С целью оценки эффективности предпринимаемых мер по повышению качества обслуживания клиентов в точках продаж руководство компании приняло решение воспользоваться услугой «Mystery shopping» (тайный покупатель, таинственный покупатель).

Подготовка проекта:

- Разработана анкета и оценочный лист;
- Подготовлена легенда, с которой тайный покупатель обращался в офисы продаж предприятия;
- Разработан регламент проведения проверок;
- Подготовлен список адресов офисов продаж и график их посещения.

Проведение проверок:

- Произведены проверки как офисов продаж самого предприятия, так и конкурентов с целью дальнейшего сравнения практики продаж;
- Произведены аудиозаписи всех проведенных бесед;
- При необходимости были сделаны фотографии;
- В ходе проекта корректировалась легенда, обсуждались результаты посещения каждого офиса продаж
- По результатам посещения созданы отчеты для следующих структурных подразделений компании: для отдела обучения, отдела маркетинга, компании в целом.

Результаты проекта:

- Получена всесторонняя информация о работе сети офисов продаж;
- Проведена проверка компетентности и навыков менеджеров офисов продаж;
- Удалось сравнить собственный подход к продажам с подходом к продажам конкурентов;
- Получены рекламные материалы конкурентов, проведено сравнение восприятия рекламы тайными покупателями;
- Проведено сравнение продвижения собственной продукции с продукцией конкурентов.

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Реализованные проекты: пример 2

Проект "Тайный покупатель" в розничных отделениях крупного банка:

Москва

В рамках проекта были проведены проверки работы сотрудников отделений банка на предмет соответствия стандартам банка и способности сотрудника предложить оптимальный продукт банка посетителю.

Оценка объективных параметров:

Во всех сценариях визитов в банки тайные покупатели проверяли:

- наличие материалов на стойках,
- наличие рекламных плакатов,
- чистоту помещения,
- наличие бейджиков у сотрудников,
- соответствие формы одежды,

а также многие другие параметры согласно методологии исследования.

Оценка субъективных параметров:

Кроме этого в параметры проверки тайными покупателями вошли:

- оценка аккуратности сотрудников банков,
- доброжелательность в общении,
- грамотность речи,
- инициативные действия и желание помочь клиенту.

Результаты визитов тайных покупателей в отделения банка заносились в итоговые анкеты для предоставления клиенту вместе с аудио-записями визитов.

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Реализованные проекты: пример 3

Проект «Тайный покупатель» материалов для загородного домостроения:

Санкт-Петербург и Ленинградская область

Предметом изучения была продукция, предназначенная для обработки и защиты древесины. «Тайные покупатели», по заранее разработанной легенде и четкому регламенту, осуществляли визиты в магазины строительных товаров, строительные базы, строительные супермаркеты.

Особенностью данного проекта явилось совмещение сразу нескольких задач:

- визиты в торговые точки по методике «тайный покупатель»;
- проведение контрольной закупки;
- общение с продавцами для оценки качественного уровня продаж продукции и знания продукции (с заполнением оценочной анкеты по каждому визиту);
- оценка и анализ популярности торговых марок, предлагаемых и рекомендуемых продавцами;
- розничный аудит: фиксация качества выкладки товара и количество товара на полках;
- фиксация и изучение маркетинговых инструментов игроков рынка (образцы, рекламные листовки и буклеты, растяжки и баннеры);
- фотофиксация всех изучаемых вопросов и элементов проекта (несколько сотен фотографий).

Реализованные проекты: пример 4

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

1 2 3 4 5 6 7

Проект по изучению конкурентов на выставках зарубежной недвижимости:

Москва и Санкт-Петербург

Крупный игрок на рынке зарубежной недвижимости обратился к нашей компании за услугами по изучению работы компаний-конкурентов на ежегодно проходящих в Москве и Санкт-Петербурге выставках зарубежной недвижимости.

В качестве рабочих легенд были выбраны и проработаны следующие:

- Покупатель (потенциальный клиент);
- Потенциальный партнер;
- Потенциальный работник (менеджер по продажам), заинтересованный работать в компании

Наши специалисты посетили дни работы выставки и провели активное общение с представителями изучаемых компаний на стендах. Был собран значительный объём информации по интересующим Заказчика вопросам.

ЕХРОСФЕРА
ВЫСТАВОЧНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ

International Property Show ST. PETERSBURG
Выставка Недвижимости в Санкт-Петербурге
International Property Show

International Property Show MOSCOW
Московская Международная Выставка Недвижимости
Moscow International Property Show

www.y-expo.ru
ЯРМАРКА НЕДВИЖИМОСТИ

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Реализованные проекты: пример 5

Проект "Тайный покупатель" в подразделениях мебельной компании:

Москва

В ходе проекта оценивалось качество работы сотрудников мебельных магазинов методикой «тайный покупатель» и качество работы сервисной службы методикой «глубинного интервью с потребителями».

Оцениваемые параметры качества работы сотрудников:

- оценка внутреннего состояния салона (внешний вид, соответствие стандартам, оформление);
- оценка результатов общения с сотрудниками;
- оценка работы продавца и знание продукта.

Оцениваемые параметры работы сервисной службы:

- пунктуальность;
- соответствие корпоративным стандартам общения;
- вежливость;
- ясность действий;
- четкость и своевременность выполняемых операций

По итогам проведения проверок «тайный покупатель» и интервью с потребителями были подготовлены сводные данные по средневзвешенным оценкам качества работы сотрудников мебельной компании

mail@growthstrategy.ru
www.growthstrategy.ru

Контактная информация

КОНСАЛТИНГ РОСТА
Управленческий, стратегический маркетинговый консалтинг

Компания «Консалтинг роста»

Благодарим за внимание!

Адрес в Интернет www.growthstrategy.ru

E-mail: mail@growthstrategy.ru